横浜市指定管理者第三者評価制度

神大寺地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学ＣＳＲセンターＬＬＰ

2013年1月31日

目次

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。
協定書等で定めるとおり（標準的な水準）の管理運営については記載していません。

	指定管理者　記述（400字以内）	評価機関　記述（400字以内）
Ⅰ．地域及び地域住民との連携	●センター―として、自治会町内会での地域清掃、お祭り、地域支え合い活動に参加するほか、民生委員となって地域に貢献している職員がいます。 ●自治会町内会からは、センターまつりやイベントのテント設営や屋台の運営などにボランティアとして協力をしていただき、地域との良好な関係が構築されています。 ●近隣小中学校との関係では、体育祭に参加するほか学校長に地区センター委員会の委員に就任してもらっています。 ●以上のほか、利用者、自治会町内会の役員、近隣小中学校の学校長をメンバーとするセンター委員会を開催するとともに、地域アンケートを実施、地域の要望や意見をセンターの運営に取り入れています。	【評価できると感じられる点】 （1）地域及び地域住民との情報交換 ・キャラバンメイトとして地域で活動している職員が、施設内研修として「認知症サポーター養成講座」を開催し、全職員が「認知症サポーター」となっている点。また片倉三枚地域ケアプラザ・神奈川区福祉保健センターと共催で地域マップ（片倉ぽかぽかマップ）を作成している点。 ・地区センターの利用者が児童・学生であるので地元小・中学校との綿密な連携による感染症発生の情報共有化を図っている点。 ・青少年との係り対策として青少年活動拠点を設置している点 ・青少年の活動拠点設置の方法として数年来バンド、フットサル活動を実施している点。 ・神奈川大学を始め近隣の中学校、小学校のボランティアを募集し、清掃等の施設維持活動に協力を得ている点。 ・近隣三地区の町内会が、会館が狭いので当センターで開催され、館長が情報交換している点。
Ⅱ．利用者サービスの向上	●センターでは「2か月前仮予約制度」をシステム化しています。「2か月前仮予約制度」は、毎月１日から7日までに、2ヶ月先の1ヶ月分の仮予約（4件/月）を受け付け、その仮予約が重複した場合は、公開抽選しています。この「2か月前仮予約制度」は、平成18年度から実施しています。 ●利用者のサービス向上を図るため、利用者が自由に使えるパソコン2台、団体専用ロッカーを30個、体育室に大型の姿見及びウォシュレット3器を設置し、カラオケの導入とあわせ、ロビーのカーペットの張替、和室にヨガなど体操用のカーペットの導入などを行った。このほか、利用者の方々には、おもてなしの心をもった応対を徹底しています。 ●新春の集い、七夕、お化け屋敷、すいか割大会など世代間交流の催しを毎年多く開催しています。	【不足していると感じられる点】 （4）公正かつ公平な施設利用 ・年に1度、センターだよりに施設案内を載せているが、掲載時期が年によりまちまちである点。 【評価できると感じられる点】 （1）利用者会議 ・課題検討表でスタッフ間の引継を行うとともに、月例スタッフミーティングで全スタッフが課題共有化できる仕組みを構築している点。 （2）利用者アンケートの実施・対応 ・利用者アンケートに加え、自治会経由の「地域アンケート」を行うことで、多くの課題抽出をしようと試みている点。 （3）意見・苦情の受付・対応 ・ご意見箱が施設内に2カ所あり、利用者の意見を積極的に聞こうとする姿勢が感じられる点。 （5）自主事業 ・子ども（学生）の利用が40％近くあることを念頭に「子育て」をテーマとした保育付講座や保育サポーター養成講座を開催。 【改善提案】 ・センターだよりへの施設案内掲載は毎月５月頃に統一すると良い。
Ⅲ．施設・設備の維持管理	●電気・機械設備、建物の点検、エレベータ、自動ドア等は、高度な技術と専門性をもち、信頼の厚い経験豊富な業者による巡視点検により対応しています。これとは別に、職員が一日3回建物の内外、設備等について定期点検し、軽微な施設設備の摩耗や損傷についてもそれを見逃さず、早めの修理保全に努めています。　●月に1度はプレイルームのおもちゃの点検と消毒をし、常に安全の確報に努めています。　●清掃については、定期清掃と日常清掃があり、定期清掃は月に一回利用者の快適な利用環境を確保する観点から、床、ガラス窓などを専門業者により清掃し、日常清掃はトイレ、ロビー、図書コーナー、娯楽コーナーなどの床手すりなどを清掃します。	【提案事項】 ・地盤と建物基礎との間に隙間があるので、雨水による地盤の一層の浸食や鼠害虫の侵入の防止の観点からも、適切な補修営繕が望まれる。 【評価できると感じられ点】 （1）協定書等に基づく業務の遂行 ・1日3回の頻度でトイレの点検を実施しているうえ、各トイレに生花を花瓶に活けて美観を一層向上している点。 （2）備品管理業務 ・「プレイルーム」において室内の照明器具に破損防止ガードが設置され、事故・怪我の発生予防に寄与している点。 （4）利用者視点での維持管理 ・調理室の収納ラックに内容物品の写真情報を貼付することで、利用者側の誤収納等を防いでいる点。

	指定管理者　記述（400字以内）	評価機関　記述（400字以内）
Ⅳ．緊急時対応	●災害や事故は前触れもなく突然生じます。そのような緊急時に避難誘導や救命救急措置がとれるよう日頃からその体制を構築しています。具体的には、自衛消防隊を組織し、隊員は、初級救命救急法・ＡＥＤの取り扱いを習得し、館長は、甲種防災管理者としてあらゆる災害・事故・緊急事態に備えています。なお、災害等が発生した場合は、当日勤務の職員が隊員として対応します。　　　　●防災対策としては、年に1回利用者を入れた避難誘導訓練を、館長又は副館長が地域の連合町内会主催の防災訓練に参加し、地域ぐるみでの防災対策を構築しています。 ●防犯対策としては、利用者の安全のため１日３回館内外を見回り不審者・不審物のチェックをするとともに、万が一盗難や事故が発生したときは、１１０番又は１１９番通報します。	【提案事項】 ・鍵管理基準（鍵の落下防止規定）が規定されているが、チェーン等で衣服に定着できない場合は首に下げるなどして、鍵の落下リスクを低減する工夫が望まれる。 【評価できる点】 ・感染症対策のマニュアル化を図り、地元小・中学校との綿密な連携による感染症発生の情報共有化を図ることによって、感染源とならないための取組が実践されている点。 （2）防犯業務 ・合計8台のテレビカメラを設置して監視する仕組みが確立されている点。 （3）事故防止業務 ・七宝焼電気炉は高熱発生装置ですが、取扱説明書の掲示と「高温注意」表示を通して利用者に注意を促している点。 （4）事故対応業務 ・全員が普通救命士等の有資格者でAED操作ができる点と、認知症サポート体制を整えている点。
Ⅴ．組織運営及び体制	●センターのバックアップ体制としては、法人事務局及び関連団体が行います。具体的なバックアップについては、事件事故が生じた場合は、法人事務局から人員派遣、また関連団体からは講座講師の派遣などがあります。 ●マニュアルについてはスタッフミーティングの時に課題があるたびに見直しを行い、適宜新しいマニュアルにしています。 ●研修参加者は、感想を含めた研修内容についてレポート提出することによりその内容を他の職員に周知させています。 ●個人情報については、テスト形式での研修を行っています。	・【評価できると感じられる点】 （3）個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護研修を全員受講のうえで、全員にテストを実施して研修の効果を確認している点。 ・「書類の保管マニュアル」が制定されており、各書類の保管期間が規定されている点。
Ⅵ．その他	●青少年活動拠点との協力・共催 ・青少年活動拠点場所の掲示 ・バンド、フットサル等の活動場所の提供 ・活動参加者募集の協力 ●神大寺サポーターズの育成 ・ボランティア登録制度の設定 　イベント、清掃等の施設主催活動の協力 　神奈川大学のサークル及びボランティア室 　一般住民及び、学生 ●公益社団法人横浜ユースとの青少年向け事業の共催 ・横浜ユース主催の講演会に職員がゲストスピーカーとして参加 ・青少年向け自主事業の講師派遣依頼 ・小中学生向け学習環境の提供	【評価できると感じられる点】 ・公明で開かれた人事登用制度や、「テレビカメラ」によるモニタリング活動など、特徴的な取組が確認されました。 このような組織文化や仕組みは、職員等のモチベーションの一層の向上に寄与するだけでなく、創意・工夫といった現場からのイノベーションの創発に寄与することが期待される。 【提案事項】 ・今後は、需要と供給の双方のニーズが高まっている「ボランティア」などに関する実践講座や、「家庭でできる省エネルギー活動」などの時流に沿った講座の開設を通して、児童・学生の実践的な学びの機会を提供していくことも検討する余地がある。

Ⅰ．地域及び地域住民との連携

（１）地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)＞ センターは「地域に根差し地域の絆を深める」ことを運営の理念に、その実現を図るために ①地域の防犯・防災活動及び地域清掃の参加 ②地域の民生委員及びふれあい訪問委員、認知症キャラバンメイト活動や地域支え合い連合会活動に参加 ③地域活動ホーム「ほのぼの」の運営委員になるとともに、事業の共同開催や備品の貸借も実施。また、片倉三枚地域ケアプラザとも同様に事業の共同開催などを実施 ④神奈川区福祉保健センター・片倉三枚地域ケアプラザと共催で「みんなでつながろう」交流マップを作成 ⑤近隣小学校が行う調査・見学・探検などに積極的に協力 ⑥0602イベント、新春のつどい、七夕まつりには近隣の自治会町内会の協力のもと実施 ⑦その他、不特定の方々へのアンケートの実施、地域情報等の館内掲示、地域の掲示版などへの施設情報の掲示などを行っています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 関連施設情報、新着情報、神大寺センター情報の掲示板を確認 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・地域の福祉協議会、地域ケアプラザとアンケートをとり、福祉活動の案内・周知を図っている。・スタッフがふれあい訪問委員としてとして高齢者一人住まいのチェックを行い、地域マップを作成している。・キャラバンメイトが認知症サポート養成講座支援のネットワークの場を提供している。地域の感染症予防の見地から、主要利用者が児童・学生であるので地元小・中学校との綿密な連携による感染症発生の情報共有化を図っている。

（２）地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 開催している	☑ 開催している
□ 開催していない	□ 開催していない

評価機関　記述
＜開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 課題を抽出している	☑ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述

<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）>
スタッフミーティング記録、映画ポスター確認

<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>
かって当センターは居場所のない青少年のたまり場所で閉館のあと大騒ぎをすることもあった。この事件を機に青少年の居場所づくりとして、館内の清掃や整備等のボランティア活動を奨励し、館内に感謝状を掲示するなど、対応策を試行しながら、少しずつ良い関係を築いてきた。その後青少年の活動拠点に転換し、イベントのボランティア活動やバンド活動（現在は月3回）、あるいはフットサル（現在は月1回）などを行っている。

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述

<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）>

<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>
・課題として、青少年とのかかわりを重視した結果青少年地域活動拠点を2年前より当センター1階会議室に設置し、運営委員会に場所を提供している。最近では中学校の先生が訪問されて、利用している中学生の状況や動向について情報収集に来られるほどになっている。

（３）地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関　記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>
・近隣町内会の支援として関連自治会の北町、西町、東町は当センターで町内会を開催。民生委員会や児童委員会も開催。館長、副館長は適時会長等と情報交換し、少しでもコミュニケーションを深めようと努力している。小学校の校長より小学生の動静について聴かれることが多々ある。・大・高・中・小学生のボランティアを募集しており、神大寺地区センターの小学校のGメンも発足し、館内清掃を担当している。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）>

Ⅱ．利用者サービスの向上

（１）利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 開催している	☑ 開催している
□ 開催していない	□ 開催していない

評価機関　記述

＜開催していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

注記：評価シートチェック項目集計表では、指定管理者欄の「開催していない」にレ印が入り、評価機関欄は「開催している」が「空欄」になっているが、シート設計プログラムプ上の不具合によるものであることを横浜市共創推進課に確認した。

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・会議席上での意見聴取に加え、事前に配布している出欠表からも意見を集約している点。

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 課題を抽出している	☑ 課題を抽出している
□ 課題を抽出していない	□ 課題を抽出していない
□ 特に課題がない	□ 特に課題がない
□ 非該当	□ 非該当

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
資料（課題検討表、スタッフミーティング議事録）およびヒアリング

＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・課題検討表でスタッフ間の課題認識を深めるとともに、月例スタッフミーティングで全スタッフが課題共有化できる仕組みを構築している点。

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☑ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関 記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
資料（課題検討表、スタッフミーティング議事録）およびヒアリング
＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（２） 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。
アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
☑ 年1回以上実施している	☑ 年1回以上実施している →	☑ アンケート
☐ 実施していない	☐ 実施していない	☐ その他

評価機関 記述

＜実施内容（時期、規模等）を記述して下さい。（100字以内）＞

平成23年12月10日～平成24年1月10日、回答者403名

＜実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

注記：評価シートチェック項目集計表では、欄外の「アンケート」が空欄になっているが、プログラム設計上の不具合によるものであることを、横浜市共創推進課に確認した。

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・設問が14問と多く、回答から様々な分析が可能となっている点。
・利用者アンケートに加え、自治会経由の「地域アンケート」（配布部数500部）を行うことで、多くの課題抽出をしようと試みている点。

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 課題を抽出している	☑ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述
<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 資料（利用者アンケート集計結果）およびヒアリング
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> ・単純集計のみならず、クロス集計まで実施することで、潜在ニーズの抽出に成功している点。

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で実施していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述
<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 資料（課題検討表）およびヒアリング
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 公表している	☑ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述
＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 現場確認(ロビー)、資料(課題検討表)およびヒアリング
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

（３）意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 情報提供している	☑ 情報提供している
☐ 情報提供しているが、一部不備がある	☐ 情報提供しているが、一部不備がある
☐ 情報提供していない	☐ 情報提供していない

評価機関　記述
＜一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 設置している	☑ 設置している
□ 設置していない	□ 設置していない

評価機関　記述

＜設置内容を記述して下さい。（100字以内）＞

ご意見箱が設置されている。また、ホームページからも意見をメールで送ることができる。

＜設置していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・ご意見箱が施設内に2カ所あり、利用者の意見を積極的に聞こうとする姿勢が感じられる点。
・ホームページ上の「利用者のこえ」はリンクをクリックするとメールソフトが起動し、誰でも簡単に意見を送れるようになっている点。

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 仕組みがある	☑ 仕組みがある
□ 仕組みがない	□ 仕組みがない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
資料（常勤連絡表、課題検討表）およびヒアリング

＜仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・意見箱は毎日確認し、回答は当日掲示をしている点。

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 周知している	☑ 周知している
□ 周知していない	□ 周知していない

評価機関　記述

＜周知方法を記述して下さい。（100字以内）＞

館内に掲示をしている。

＜周知していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 記録している	☑ 記録している
☐ 記録していない	☐ 記録していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない

評価機関　記述
＜記録していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・常勤連絡表で問題を記録し、スタッフ間の情報共有を確実にしている点。

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 資料（常勤連絡表、課題検討表）およびヒアリング
＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 公表している	☑ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 現場確認（ロビー）、資料（利用者会議事録）およびヒアリング
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・利用者が書いた「ご意見・ご要望メモ」に対して、手書きで「お返事」という形で対応し、利用者との距離を縮めようと感じられる点。

（4）公正かつ公平な施設利用

①施設案内（施設内容、施設の利用方法等）に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜施設案内（施設内容、施設の利用方法等）に関する情報の具体的な広報・ＰＲ活動について記述して下さい。（400字以内）＞ ●センターだよりに事業内容、施設内容や利用方法を常時掲載し、また窓口に利用要綱、利用案内を置き常に閲覧できるようにしています。 ●近隣他施設にも施設案内を置きPRにつとめています。 ●各部屋の備品類を写真にしてファイリングし、来館者が見ることができるようにしています。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ・現場確認（入口）および資料（センターだより） ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・年に1度、センターだよりに施設案内を載せているが、掲載時期がまちまちである点。 ・利用案内が1種類である点。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 備えている	☑ 備えている
☐ 備えていない	☐ 備えていない

評価機関　記述
＜備えていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 閲覧できる	☑ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない

評価機関　記述

<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 行っている	☑ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない

評価機関　記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

資料(平成24年施設利用抽選)およびヒアリング

<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・抽選時の客観性を担保するため、抽選日当日に施設にいる利用者に抽選作業の協力を仰いでいる点。
・抽選結果については、抽選翌日までに申込者全員に対して通知している点。

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

資料(平成24年度指定管理者主催人権研修出席者名簿)およびヒアリング

<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・年1回、指定管理者主催の人権研修に全職員が出席している点。

（5）自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 年齢や性別が網羅できている	☑ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 資料（平成23年度自主事業計画書、自主事業報告書）及びヒアリング ＜年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・子ども（学生）の利用が40％近くあることを念頭に、「子育て」をテーマとした保育付講座を積極的に増やしている点。

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない

評価機関　記述
＜実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 　また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（6）図書の貸出し、購入及び管理

①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 利用者から希望をとっている	☑ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）	☐ 評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 資料（購入希望図書、図書管理マニュアル）およびヒアリング
＜利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・寄贈本については、リサイクルコーナーを活用し、補充している点。 ・横浜市中央図書館に毎月15日に書誌データを送信している点。 ・選書時に市立図書館予約ランキングも参考にしている点。

（7）広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。（400字以内）＞ ●地域の人々がセンターでの講座情報、図書の購入情報、イベント情報について、適宜適切に得ることができるよう、センターでは、毎月センターだよりを発行しています。 ●センターだよりが地域の人々の目にとまるよう近隣の48町内会に掲示用、回覧用のセンターだよりを配布するとともに、広報よこはま神奈川区版にこれらの情報を掲載し、あわせて法人のホームページにもセンターだよりを掲載しています。 また、近隣地区センター、浦島丘・六角橋・神奈川中学校コミュニティハウス、ログハウス、スポーツ会館にセンターだよりを掲示しています。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ・神大寺地区センターだより、ご利用案内、HP確認、区民活動支援センターへ配布、町内掲示板掲示 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（8）職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。（400字以内）＞ ●ハートフルで臨機な応接ができるよう受付での笑顔でのあいさつ、館内での笑顔でのあいさつ、退館時のあいさつを欠かさず行うとともに、電話では最初に地区センター名と応対する職員の名前を、またベルを3回以上鳴らしたときは必ずお待たせいたしましたと伝えることを徹底しています。 ●窓口での応対では、優しく丁寧に説明するなど、お客様の立場に立った応対ができるよう心がけ、仮に手続きに時間がかかるようなときは「暫くお待ちください」と伝えています。 ●服装については、華美にならず利用者に不快感を与えないよう清潔な服装とし、6月から9月までは、全職員がアロハシャツを着用しています。 ●更に、接遇等での問題や課題があるときは、月に一度のスタッフミーティングで検討し対応しています。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・スタッフミーティングで「接遇マニュアル」に基づいてロールプレイング実習している点。 ・副館長2名が、声かけを通じて一期一会、毎日が勝負の気構えで従事している点。 ・神大生のボランティアに、スタッフが手取り、足取り業務指導をしているうちに、ボランティアの存在が逆に意欲や励みをスタッフにあたえてくれるという貴重な交流法則を経験した。

（9）利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績（施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳）及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜利用者サービス（部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等）について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞（400字以内）＞ ●神大寺地区センターにおいては、昼夜間を通して料理室及び和室の利用が低く、また体育室を除く各部屋の夜間利用が低迷しています。 ●このため、センターとしては、地域の人々に魅力ある講座やイベントの実施はむろんのこと、子育てママが参加しやすいよう託児付講座、夜間利用促進のための勤労者の参加しやすい講座を行っています。 ●料理室利用促進のため国際料理、男の料理等の料理講座を開講するとともに、料理以外でも利用できるように備品(キッチンカバーボード、適正な高さのイスなど)を整備しました。 ●他部屋の有効利用として定期的に映画会やビデオ鑑賞等を充実し多くの人々が来館できるよう工夫した運営を行っています。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・近隣施設と協力して、地域の情報提供マップ（「健康ぽかぽかマップ」）を作成している点。 ・中会議室を使い定期的（月2回）に映画上映をしている点。 ・講座のアンケートを欠かさず取っている点。

（１０）利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関　記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・入館者数、稼働率とも、前年度を超えており、指定管理者側の創意工夫があちこちに息づいている点。 ・現状に満足することなく、新たなPR方法やターゲットの掘り起こしなど、事業展開に積極性が感じられる点。 ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・利用案内は現在作成中の子ども向けのほか、外国人、高齢者（個人）、障がい者等、バリエーションが増えるとより良いものと考える。 ・館員が多様な来館者とのつながりをより深め、仕事により充実感を持つことができるように、来館者の心の動きを理解するための心理的アセスメントを接遇研修に取り入れることが有効ではないかと考えられる。

Ⅲ．施設・設備の維持管理

（１）協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等（示されていない場合は仕様書・事業計画書等）に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
☐ 協定書等のとおり管理していない	☐ 協定書等のとおり管理していない

評価機関　記述
＜協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等（示されていない場合は仕様書・事業計画書等）に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃（床掃除及び窓清掃）を実施しているかどうか記録を確認する。
日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する（チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する）。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない

評価機関　記述
＜協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・一日3回の頻度でトイレの点検を実施したうえ、各トイレに生花を花瓶に活けて、美観の一層の向上に努めている点。

（２）備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター（市所有）の備品台帳があるか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ ある	☑ ある
□ ない	□ ない

評価機関　記述

<（備品台帳が）ない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

②地区センター（市所有）の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品（高額備品を優先する）を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 揃っている	☑ 揃っている
□ 揃っていない	□ 揃っていない

評価機関　記述

<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 安全性に関わる損傷等がない	☑ 安全性に関わる損傷等がない
□ 安全性に関わる損傷等がある	□ 安全性に関わる損傷等がある

評価機関　記述

<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

・2階工芸室で使用している七宝焼き電気炉は1,000度を超える高熱を発する装置ですが、利用者の安全確保と防火の見地から、当機器の取扱説明書の掲示と「高温注意」表示を通して利用者に注意を促しているとは評価できる。
・「プレイルーム」において室内の照明器具に破損防止ガードが設置され、事故・怪我の発生予防に寄与している。リスクを予見したハザード軽減の取組として評価できる。

（３）施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している
□ 適切に管理していない	□ 適切に管理していない

評価機関　記述
＜適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に分別している	☑ 適切に分別している
□ 適切に分別していない	□ 適切に分別していない

評価機関　記述
＜適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（４）利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。（400字以内）＞ ●地域の人々が、当施設において安全安心に余暇を満喫していただくため、センターとして、施設内においては、開館閉館時の各部屋の清掃や体育室のモップ掛けを実施するとともに、トイレ・水回りの清掃そして館内の定期巡回を行っています。 ●外構では、植木の適宜の剪定やごみや落ち葉などについて定期的に清掃を実施しています。また、レジオネラ菌検査や害虫駆除或いは水質検査も適宜実施し、季節に応じた館内の飾りつけやゴーヤ、朝顔のグリーンカーテンや草花の飾りつけもおこなっています。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 現場確認 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 【改善課題】 ・外気取り入れのために、機械室の壁面が黒ずんで汚れている。多数が利用する公共施設である点を考慮して、外気の取り入れ口にフィルターを設置するなどの改善の余地がある。 ・地盤沈下のために、地盤と建物基礎との間に新たな隙間が認められる。雨水による地盤の一層の侵食や、鼠害虫の侵入防止の観点からも適切な補修営繕が望まれる。以上2点について区建築課の検討をお願いする。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・調理室の収納ラックに内容物品の写真情報を貼付することで、利用者側の誤収納等を防ぐ配慮を評価する。

（５）施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関　記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞

Ⅳ．緊急時対応

（１）緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成している	☑ 作成している
□ 作成していない	□ 作成していない

評価機関　記述
＜作成していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 緊急対応マニュアル、H20．9版

（２）防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等（示されていない場合は仕様書・事業計画書等）に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応（①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録）ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
□ 協定書等のとおり実施していない	□ 協定書等のとおり実施していない
□ 評価対象外施設	□ 評価対象外施設

評価機関　記述
＜警備の内容についてチェック又は記述して下さい。＞ ☑ 機械警備　　□ その他（具体的に：　　　　）
＜協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・機械式警備を導入（セコム（株）との「警備業務委託契約書H24.4．1」） ・合計8台のテレビカメラを設置して監視する仕組みが確立されている点。

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している
□ 適切に管理していない	□ 適切に管理していない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞

「鍵管理簿」、鍵ボックスを目視にて確認した。300本の鍵を登録している。

＜適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

・鍵管理基準（鍵の落下防止規定）が規定されておりますが、チェーン等で衣服に定着できない場合は首に下げるなどして、鍵の落下リスクを低減する工夫が望まれる。

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 定期的に行っている	☑ 定期的に行っている
□ 定期的に行っていない	□ 定期的に行っていない

評価機関　記述

＜定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

4回/日の頻度で実施している（午前・午後・夕刻・閉館後）、「施設点検日報」にて確認。

（３）事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ チェックしている	☑ チェックしている
□ 一部チェックに不備がある	□ 一部チェックに不備がある
□ チェックしていない	□ チェックしていない

評価機関　記述
＜一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・七宝焼電気炉は高熱発生装置ですが、取扱説明書の掲示と「高温注意」表示を通して利用者に注意を促している点。

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
□ 一部の職員に実施していない	□ 一部の職員に実施していない
□ 研修を実施していない	□ 研修を実施していない

評価機関　記述
＜研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)＞ 職員(3名)、スタッフ12名、合計15名体制、「事故防止、緊急対応マニュアル講習」(24. 9. 18)を検証した。
＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

（４）事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。
　なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述
＜施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。＞ ☑ 設置している　　☐ 設置していない
＜研修の内容（テーマ及びその対象者）を記述して下さい。（100字以内）＞ 救急対応教育・訓練（全職員を対象）
＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・15名（職員3名、スタッフ12名）の全員が普通救命士もしくは特殊救命士の有資格者でAEDの操作も含めて救急処置ができる点と、認知症サポート体制を整えていることは評価できる。

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され（もしくは各職員に配布され）、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 体制を確保している	☑ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 事故事例＆ヒヤリ・ハット集、緊急連絡網、緊急連絡先一覧
＜体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（５）防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☐ 作成している	☐ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
☑ 評価対象外施設	☑ 評価対象外施設

評価機関　記述

＜作成していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

①評価対象外施設

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

評価実施時点では、横浜市防災協定が未締結のため、評価対象外施設であるが、飲料水とアルミ・ブランケットの備蓄は進められていることが確認された。

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない

評価機関　記述

＜実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

消防計画届出書（24．6.25）、防火管理者（館長）、防火責任者兼火元責任者（副館長）、24年9月17日に全15人避難訓練、消防訓練を実施済み。

（６）緊急時対応全般（その他）

評価機関　記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・AED、救急用具（消毒液・包帯・ピンセット・副木・担架・車椅子、等）の準備状況は適切な水準にあると評価します。

Ｖ．組織運営及び体制

（１）業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等の職員体制をとっている	☑ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない

評価機関　記述
＜協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 全てのシフト（午前・午後・夜間）で3名体制をとっていることは評価できる。「出勤簿」確認。

②協定書等のとおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。
※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり開館している	☑ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない

評価機関　記述
＜協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 開館している。（1回/月、第3月曜日が休館、この休館日にスタッフ巡回とミーティング業者定期清掃・業者設備点検を実施）

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 公表している	☑ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない

評価機関　記述
＜公表方法を記述して下さい。（100字以内）＞ 1F受付窓口にて書面で情報開示している。かつHP上でも情報開示実施。
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（２）職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）

※各業務の必要性に応じた研修計画（施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等）を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、ⅰ)研修対象者（職種・経験年数等）、ⅱ）実施目的、ⅲ）実施時期、ⅳ）研修内容。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成しており不備がない	☑ 作成しており不備がない
☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
☐ 作成していない	☐ 作成していない

評価機関　記述
＜不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 24年度神大寺地区センター研修計画（15項目の教育訓練プログラムあり）

②職員に研修を行っているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述
＜研修の内容（テーマ及びその対象者）を記述して下さい。（100字以内）＞ 新人・救急法・人権・個人情報・接遇・生涯学習・自主事業・公共物保全・レジオネラ症対策・事故防止緊急事態対応など）
＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

※研修費用の支援（一部・全額負担等）、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）＞ ●全職員がすべての業務に精通するため研修を精力的に実施していますが、研修に参加しやすいよう常勤職員は職務免除、時間給職員は勤務調整を行い所定の研修費を支給しています。 ●研修実費（研修教材費、講師料等）がかかる場合は、全額法人負担しています。また、職員が研修を受講しやすいよう研修参加者については、優先的に勤務調整を事前に行っています。 ●研修情報は、法人事務局より定期的に配布され、常に参加できる状況にあります。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 24年度神大寺地区センター研修計画、研修資料、参加者名簿、スタッフへのインタビュー ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・参加率100％、研修時間は勤務時間として位置付けていることは評価できる。 ・利用者が安心・安全に利用できる地区センターを目指して、職員・スタッフへの研修を、「人権・個人情報保護・救急養護・3S（整理・整頓・清潔）」を重点管理項目として実施している点は、多岐にわたる市民が利用する公共施設としての社会的使命を果たしていると判断します。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 情報共有している	☑ 情報共有している
☐ 情報共有していない	☐ 情報共有していない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 「副館長研修レポート（H24.6.25）」、「公共施設におけるレジオネラ症防止対策衛生講習会」 ＜情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する（新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない）。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成し、活用している	☑ 作成し、活用している
□ 作成しているが、活用していない	□ 作成しているが、活用していない
□ 作成していない	□ 作成していない

評価機関　記述
＜活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 「お客様対応ガイド」

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。（400字以内）＞ ●職員の資質向上について スタッフミーティング時の業務マニュアルに基づく業務研修（レジスターの取扱、各種備品類の取扱研修等）及び事件事故苦情等についての対応研修、認知症サポーター研修を行っています。 接遇研修をスタッフミーティングのたびに行い、人権研修は、法人主催の研修を年1回、講師を招いて行っています。 ●情報共有の取組み 毎日の業務内容については、業務日誌により他の職員に周知を図るとともに、事務室のホワイトボードでの重要事項を記載し他の職員に周知します。この他、各時間帯での引継時にあわせて各種必要事項の周知を図っています。また、常勤職員については、これらの事項とは別に、常勤職員連絡帳を設けて情報共有をしています。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 認知症サポーター研修を全員受講済み。 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（３）個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 整備している	☑ 整備している
☐ 整備していない	☐ 整備していない

評価機関　記述
＜整備していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ （個人情報保護方針、個人情報取扱実施細目）

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する（複数の職員に質問する）。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 明確化している	☑ 明確化している
☐ 明確化していない	☐ 明確化していない

評価機関　記述
＜明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年１回以上実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述
＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 平成24年度個人情報保護研修（H24.6．18）を全員が受講したうえで、受講者全員ににテストを実施して研修の効果を確認していることは評価できます。

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員から取っている	☑ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 取っていない

評価機関　記述

＜一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

・全員から誓約書を取っている。個人情報保護に関する誓約書(H24.6.18)

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に収集している	☑ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない

評価機関　記述

＜適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

(住所・氏名・電話番号)、「部屋利用申込書」を確認。

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に使用している	☑ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない

評価機関　記述

＜適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

「部屋利用承諾書兼領収書」を検証。部屋利用管理の目的外利用の禁止と第三者への情報提供の禁止について明示している。

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切な措置を講じている	☑ 適切な措置を講じている
☐ 一部適切な措置を講じていない	☐ 一部適切な措置を講じていない
☐ 適切な措置を講じていない	☐ 適切な措置を講じていない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞

＜一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・「書類の保管マニュアル（H21.5. 23版）」が制定されており、各書類の保管期間が規定されている点は、書類・記録の管理を一層容易にする点から肯定的に評価できます。今後は、一層網羅的に記録管理することが期待される。

（４）経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に作成している	☑ 適切に作成している
☐ 一部適切ではない書類がある	☐ 一部適切ではない書類がある
☐ 適切に作成していない	☐ 適切に作成していない

評価機関　記述

＜一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・収入伝票と小口伝票を明確に分けている点。

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 役割分担を明確にしている	☑ 役割分担を明確にしている
☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている（具体的に:　　　　　　　　）
☐ 仕組みを設けていない	☐ 仕組みを設けていない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
資料（利用料金等収入関係日計表、収入伝票、小口現金点検簿、手許現金確認表等）
＜仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 明確に区分している	☑ 明確に区分している
☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分していない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
資料（指定管理、総括等の指定管理者保管の帳簿）及びヒアリング
＜明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・通帳が収支源泉別にあり、明瞭性を高める努力をしている点。

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から３項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 存在する	☑ 存在する
☐ 存在しない	☐ 存在しない

評価機関　記述

＜存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない

評価機関　記述

<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）>

ヒアリング

<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

印鑑と通帳は別々に保管され、解錠権限も限定されている点。

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 目的に沿って支出している	☑ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設

評価機関　記述

<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）>

資料（ニーズ対応費使途一覧）およびヒアリング

<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞ ●経費削減の取り組みとして、 冷暖房温度管理の徹底(夏季28度・冬季20度)、裏紙使用の徹底、水道元栓の絞り込み、電気代節約のため開館時間のみ点灯を徹底、館内未使用スペース、部屋の電源、空調の停止、館内蛍光灯の削減、自動販売機の夜間照明の停止などを実施しています。 ●修理、修繕、他 館内の軽微な修理、修繕は可能な限り職員が行っています。植栽の剪定は職員が実施、緑のカーテンとしての朝顔やゴーヤを植え、室温の上昇を抑制しています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 資料(サービス向上および経費削減努力報告書)およびヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・コスト削減はトータルでとらえるという意識が根付いている点。

（５）組織運営及び体制全般（その他）

評価機関　記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・毎月3回、常勤職員3名が現金を点検し、記録を残している点。 ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・ミスを起こりづらくするため、自主事業に関連する入金作業手続を見直すことが望ましい。 ・明瞭性を高めるため、「ニーズ対応費使途一覧」の記入順は支出日順にすることが望ましい。

Ⅵ. その他

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。（400字以内）＞ 行政の施策としての下記の事業に優先予約・利用料金の減免をしています。 ●安心・安全・セーフティネット ・家庭防災員研究会（神奈川消防署） ・神奈川地区民生児童委員会 ・さつき会(高齢者給食作り) ●子育て・健康作り ・神奈川体操教室 ・神大寺地区保健活動推進委員会(ストレッチ) ・神奈川区福祉保健センター(赤ちゃん学級) ・神奈川区福祉保健センター(子育て支援) ・神奈川区福祉保健センター(子育てグループ交流会) ・青少年活動拠点(フットサル、バンド活動)	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞
＜②その他特記事項があれば記述して下さい。（400字以内）＞ ●託児サポータ養成講座を7回にわたり開講し、多くの託児サポータを養成してきました。この結果、若いママ世代にも気軽に講座やイベントに参加してもらっています。育児の合間に少しでも楽しみを見つけてもらえるよう工夫しています。特に、「親子でワッと遊ぼう！！」は、「子育てママたちの交流の場として「かなーちぇ」とも連携しています。 ●センターでは、省資源省エネルギーの観点からゴミの持ち帰りについて利用者の方々にお願いし、協力をいただいています。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・公明で開かれた人事登用制度や、「テレビカメラ」によるモニタリング活動など、特徴的な取組が確認された。 このような組織文化や仕組みは、要員のモチベーションの一層の向上に寄与するだけでなく、創意・工夫といった現場からのイノベーションの創発に寄与することが期待される。 ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・今後は、重要と供給の双方のニーズが高まっている「ボランティア」などに関する実践講座や、「家庭でできる省エネルギー活動」などの時流に沿った講座の開設を通して、児童・学生の実践的な学びの機会を提供していくことも検討する余地がある。